
SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI QUARTO D'ALTINO
PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA E PRIMARIE A.S. 2017/2018

Con la presente vi informiamo che il servizio di refezione scolastica delle scuole del Comune di Quarto d'Altino, gestito dalla società Gemeaz Elior Spa, sarà erogato a fronte di pagamento anticipato con acquisto di "buoni virtuali" **attraverso il sistema in PRE-PAGATO** che permette di gestire, con le tecnologie informatiche, la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

Come funziona?

Ogni genitore deve effettuare **l'iscrizione on-line al servizio sul sito <https://portale.pastel.it>** (istruzioni pubblicate nella sezione FAQ) registrando ogni figlio che usufruisce del servizio di refezione scolastica nel Comune di Quarto d'Altino.

- 1 - *Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it> ; cliccare su "Registrati" ; inserire il numero di telefono ; inserire codice verifica che vi verrà inviato tramite SMS al numero appena inserito ; inserire il nome del Comune ; compilare i campi con i dati anagrafici del genitore ; confermare l'accettazione delle condizioni di servizio ; se avete inserito un vostro indirizzo mail, cliccare il link nella mail che nel frattempo avrete ricevuto*
- 2 - *Dalla pagina <https://portale.pastel.it> inserire le credenziali scelte nella registrazione appena eseguita e accedete alla vostra area riservata (ricevute via SMS/MAIL come conferma) ; cliccare "Figli" e "Nuova iscrizione" ; verificare di aver capito e confermare le domande sul funzionamento del servizio ; compilare con i dati dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (solo se diversa dal primo giorno comunicato della scuola/Comune) ; controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un'ulteriore iscrizione.*

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

Se già iscritto rinnovare l'iscrizione confermando scuola e classe collegandosi al sito <https://portale.pastel.it> ed accedendo con le proprie credenziali.

- 1 - *Collegarsi al sito <https://portale.pastel.it> / ; accedere all'area riservata con le proprie credenziali (se smarrite o dimenticate, è possibile recuperare la password cliccando su "Recupera la password") ; cliccare "Figli" e "Rinnovo di Iscrizione" ; verificare di aver capito e confermare le domande sul funzionamento del servizio ; scegliere nome dell'alunno, istituto, classe, anno scolastico, data di inizio mensa (solo se diversa dal primo giorno comunicato della scuola/Comune) ; controllare e confermare i dati dell'alunno, prima di procedere con un'ulteriore rinnovo iscrizione.*

Entro pochi minuti si riceverà una MAIL o SMS di conferma iscrizione.

Ogni figlio iscritto al servizio, in base al calendario scolastico (rientri, gite, scioperi, etc..) ha il pasto prenotato in mensa tutti i giorni in cui la sua classe ha rientro. In caso di malattia o altro impedimento **la famiglia dovrà comunicare l'assenza** disattivando così la prenotazione del pasto per un solo giorno o per un periodo più lungo. Tale disattivazione avviene con una semplice telefonata secondo le modalità indicate sul paragrafo "Prenotazione/Disattivazione pasti".

Quanto costa?

Le tariffe relative al servizio di mensa scolastica sono state determinate dall'amministrazione comunale nella misura prevista nella seguente tabella:

Scuola infanzia (residenti e non residenti)	€ 3,83 a pasto
Scuola primaria (residenti e non residenti)	€ 3,83 a pasto

Come pagare?

I servizi devono essere **pagati anticipatamente** secondo le tariffe stabilite annualmente all'Amministrazione Comunale. Le modalità di pagamento sono le seguenti:

- 1) **bonifico bancario** sul conto intestato a:
Mens Mensae Srl
Iban IT14U0306909400100000013866
Nella causale indicare solo il numero di telefono
- 2) **SDD** (ex R.I.D.), addebito automatico in c/c bancario, inviando richiesta a scuole@pastel.it
- 3) **contanti**, senza nessun costo di commissione, presso i seguenti esercenti:
 - **Tabaccheria Vizi&Sfizi – Viale J.F. Kennedy 7**
 - **Bar “A casa di Alma” – Piazza San Michele 47/C**

Per effettuare la ricarica è necessario comunicare all'operatore uno dei numeri telefonici indicati al momento dell'iscrizione e versare l'importo desiderato (purchè il saldo sia sempre positivo); una volta effettuata la ricarica, l'importo versato viene accreditato a favore del proprio figlio (o nucleo familiare), consentendogli di utilizzare i servizi fino ad esaurimento dell'importo versato.

L'esercente rilascia una ricevuta sulla quale risulta il versamento effettuato.

Vi raccomandiamo di controllare, al termine dell'operazione che, siano corretti il numero telefonico digitato, l'importo versato e l'eventuale saldo residuo, conservando con cura la ricevuta che costituisce per il genitore documento di prova dell'avvenuto pagamento.

Come conoscere lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati?

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto mensa, collegandosi al sito internet: **<https://portale.pastel.it>** utilizzando i codici di accesso (login e password) inseriti al momento dell'iscrizione on-line.

Sul MENU' di sinistra, i genitori potranno:

- verificare/modificare i dati anagrafici (indirizzo, telefono, ecc)
- verificare lo stato dei pagamenti e dei pasti consumati

con la possibilità di segnalare eventuali errori/chiarimenti direttamente dal sito internet nella sezione "Assistenza".

Qualora non foste in possesso o abbiate smarrito le Vostre credenziali, potrete crearle/recuperarle direttamente sul sito cliccando Login e “reimpostazione della password” oppure “recupera la password”.

Prenotazione/Disattivazione dei pasti

All'atto dell'iscrizione al servizio il genitore indica uno o più numeri telefonici dai quali intende effettuare le telefonate per segnalare le assenze del proprio figlio con conseguente cancellazione dei pasti. **Si ribadisce che il genitore dovrà segnalare le assenze**, perché altrimenti il sistema informatizzato considera l'alunno sempre presente in mensa, secondo il calendario scolastico.

LA MANCATA SEGNALAZIONE DELL'ASSENZA COMPORTA DA PARTE DELLA DITTA GEMEAZ ELIOR S.P.A. LA MESSA IN PRODUZIONE DEL PASTO CON RELATIVO ADDEBITO ALL'UTENTE. IL PASTO SARA' ADDEBITATO ANCHE NEL CASO IN CUI IL FIGLIO VENGA RITIRATO DA SCUOLA DURANTE LA MATTINATA PER QUALSIASI MOTIVO.

ASSENZA GIORNALIERA

La telefonata di cancellazione del pasto deve essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

Numeri di telefono per l'assenza giornaliera:

Primo Figlio: 049.9985161 (figlio maggiore iscritto al servizio mensa)

Secondo figlio: 049.9985162

Terzo figlio: 049.9985163

Quarto figlio: 049.9985195

↓
dal più vecchio
al più giovane

La chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore, ma una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione, ciò significa che la chiamata è andata a buon fine e che l'assenza è stata registrata. Se il genitore vuole avere un'ulteriore conferma dell'avvenuta registrazione può effettuare una seconda volta la chiamata (a pagamento, secondo il vostro piano tariffario); in questo caso si attiva una comunicazione vocale che lo avvisa che la prima registrazione dell'assenza è andata a buon fine.

ASSENZA PROLUNGATA

La telefonata di attivazione dell'assenza prolungata deve essere effettuata dalle ore 18:00 del giorno antecedente sino alle ore 09:00 del giorno di consumo del pasto.

Attivazione/disattivazione assenza prolungata:

Primo Figlio: 049.9985164 (figlio maggiore iscritto al servizio mensa)

Secondo figlio: 049.9985165

Terzo figlio: 049.9985166

Quarto figlio: 049.9985196

↓
dal più vecchio
al più giovane

Anche in questo caso la chiamata è del tutto gratuita e non prevede la risposta di un operatore; una volta digitato il numero, all'altro capo del telefono si udirà un segnale di libero e poi si interrompe la comunicazione; ciò significa che il servizio è stato disattivato e rimarrà tale fino a quando un'altra telefonata, allo stesso numero, lo riattiverà. Questo **permette al genitore di sospendere per un periodo prolungato l'accesso al servizio di mensa senza chiamate quotidiane e di poterlo riattivare secondo necessità, semplicemente, con un'altra telefonata.**

I genitori, al momento dell'attivazione/disattivazione dell'assenza prolungata, riceveranno un messaggio di conferma dell'avvenuta attivazione/disattivazione.

ATTENZIONE: la telefonata di assenza prolungata vale per il singolo anno scolastico.

Il sistema Pastel è integrato dalla versione "mobile" con una APP scaricabile su SMARTPHONE dove il genitore potrà comunicare, anche con modalità mobile, le assenze dei propri figli e gestire tutte le informazioni relative alla completa gestione del sistema

Applicazione per Smartphone

E' disponibile un APP con tutte le funzioni programmate per la gestione delle prenotazioni della refezione scolastica.

- Versione Android : entra in Google Play e scarica la App "Pastel Mobile"
- Versione iPhone : <https://itunes.apple.com/it/app/pastel-mobile/id684160644?mt=8>
Inserisci le tue credenziali utilizzate per l'accesso al sito <https://portale.pastel.it>

Nella Home page si trova il saldo aggiornato e le funzioni:

Figli → segnalazione assenza - visualizza/segnala gita - informazioni figli attivi
Comunicazioni → sms/mail ricevuti
Account → estratto conto genitore

Altre informazioni utili

La comunicazione di **RECLAMI relativi ai pagamenti e alla prenotazione dei pasti**, le segnalazioni di presenze contrassegnate erroneamente e/o errati addebiti dei pasti, dovranno essere effettuati **TEMPESTIVAMENTE** e comunque **ENTRO 30 GIORNI DALLA DATA DEL EROGAZIONE DEL PASTO CONTESTATO**, ai referenti Gemeaz o tramite uno dei mezzi di comunicazione di seguito elencati:

segreteria telefonica 049 7968866
fax 049 9080612
sms 338 2154951
mail scuole@pastel.it
web <https://portale.pastel.it>

in caso contrario non verrà stornato nessun pasto.

Se non si paga o si paga in ritardo? Ciascun alunno potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento dell'importo pagato. Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno. Nel caso in cui il sistema evidenzi uno stato di debito pari a zero, verrà inviato un **avviso** (mail/sms) affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Un ulteriore avviso viene inviato quando il sistema evidenzia un debito pari o superiore ad € -20,00 (venti/00).

Durante il corso dell'anno l'azienda Gemeaz Elios Spa si riserverà la facoltà di inviare delle lettere di sollecito e/o di agire secondo le modalità che riterrà più opportune, al fine di recuperare il proprio credito.

Se devo seguire una dieta speciale? Per problemi alimentari occorre allegare alla richiesta di fruizione del servizio di refezione scolastica, "Certificato medico" di visita specialistica allergologica ed esito di eventuali test allergologici validati o, per utenti ai quali fosse già stata assegnata la dieta dall'ASL nell'anno scolastico precedente e la situazione non sia cambiata, certificato medico di riconferma della patologia per cui si chiede la dieta.

Qualora NON venisse consegnata idonea certificazione medica PRIMA DELL'INIZIO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO, la ditta GEMEAZ ELIOR viene sollevata da ogni tipo di responsabilità relativa all'erogazione del pasto non idoneo.

Cosa succede se alla fine dell'anno il conto è a credito?

Il credito residuo a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo oppure, in caso di termine del ciclo scolastico rimborsato senza esplicita richiesta oppure in caso di rinuncia al servizio rimborsato su esplicita richiesta.

Per eventuali chiarimenti o informazioni:

segreteria telefonica avanzata 049 7968866
fax 049 9080612
sms 338 2154951
mail scuole@pastel.it
accesso web <https://portale.pastel.it>

Distinti saluti.